



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Benchmarking y gestión administrativa en Nova Inversiones

KFSA SAC, Cusco 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Br. Cusi Huamán, Liz Erika (ORCID 0000-0001-9783-6390)

Br. Huamán Ayque, Roger (ORCID 0000-0002-3318-1659)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, agradecemos a Dios por protegernos de todo y guiarnos por un camino mejor y darnos fuerza para superar todos los obstáculos y dificultades que se nos presentan en la vida. A nuestros padres, hermanos y familiares que siempre estuvieron apoyándonos.

Agradecimiento

Expresamos nuestra gratitud a Dios, a nuestras familias por el apoyo brindado, agradecemos a la empresa Nova Inversiones KFSA SAC Cusco por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación, asimismo agradecemos a la Universidad César Vallejo y a la facultad de ciencias administrativas que contribuyeron en nuestra formación profesional y conducción en la elaboración de la presente tesis.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
3.1 METODOLOGÍA	18
3.2 Tipo y diseño de investigación:	18
3.3 Variables y operacionalización	19
3.4 Población, muestra y muestreo	21
3.5 Técnicas y recolección de datos.	22
3.6 Validez y Confiabilidad	24
3.6 Procedimientos	26
3.7 Método de análisis de datos	27
3.8 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS:	27
V. DISCUSIÓN:	36
VI. CONCLUSIÓN:	38
VII. RECOMENDACIONES:	38
VIII.REFERENCIAS:	40

Índice de Tablas

Tabla1	Operacionalización de la variable Benchmarking	20
Tabla2	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	21
Tabla3	Cuestionario para evaluar benchmarking	23
Tabla4	Cuestionario para evaluar Gestión Administrativa	23
Tabla5	validez de expertos	24
Tabla6	Validación del instrumento: Benchmarking	24
Tabla7	Validación del instrumento: Gestión Administrativa	25
Tabla8	Procesamiento De Datos Benchmarking y Gestión Administrativa	25
Tabla9	Estadísticas de confiabilidad fiabilidad:	25
Tabla10	Fases del proceso de investigación Recursos necesarios	26
Tabla11	Niveles de Percepción del Benchmarking	27
Tabla12	Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Benchmarking	28
Tabla13	Niveles de Percepción de la Gestión Administrativa	29
Tabla14	Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa.	30
Tabla15	Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones.	31
Tabla16	prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	32
Tabla17	Resultados de la prueba Rho de Spearman	32
Tabla18	Nivel de correlación rho Spearman	33
Tabla19	Resultados del análisis de la prueba Rho de Spearman	34
Tabla20	Resultados del análisis de prueba de correlación de Rho de Spearman .	34
Tabla21	Resultados del análisis de la prueba de correlación de Rho de Spearman	

Índice de Figuras

Figura1 Niveles de Percepción del Benchmarking	28
Figura2 Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Benchmarking	28
Figura3 Niveles de Percepción de la Gestión Administrativa.....	29
Figura4 Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa.....	30

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el grado de relación del Benchmarking con la Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. La metodología que se usó es descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental transversal y tipo de estudio aplicada. La población estuvo conformado por 34 colaboradores de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC, se recogieron los datos a través del instrumento del cuestionario según los variables, dimensiones e indicadores del estudio lo cual fue validado correctamente con los expertos en el tema para luego realizar las encuestas mediante llamadas, presenciales y WhatsApp, para poder obtener los datos requeridos. Analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.584 mayor a 0.5 se considera que existe una correlación directa fuerte entre las dos variables Benchmarking y Gestión Administrativa según la siguiente tabla de rangos de valores como también existe una relación moderada benchmarking y las dimensiones de la gestión administrativa como son: planeación, organización, dirección y control es decir cuando es mayor la aplicación del Benchmarking mayor será la mejora en Gestión Administrativa.

Palabras clave: Benchmarking, Gestión Administrativa.

Abstract

The general objective of this research is to determine the degree of relationship of Benchmarking with Administrative Management in Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. The methodology used is descriptive correlational with a nonexperimental cross-sectional research design and type of applied study. The population was made up of 34 collaborators of the company Nova Inversiones KFSA SAC, the data was collected through the questionnaire instrument according to the variables, dimensions and indicators of the study, which was correctly validated with the experts in the field and then carried out the surveys using calls, face-to-face and WhatsApp, in order to obtain the required data. Analyzing Spearman's Rho correlation coefficient 0.584 greater than 0.5, it is considered that there is a strong direct correlation between the two variables Benchmarking and Administrative Management according to the following table of value ranges, as well as a moderate relationship between benchmarking and the dimensions of administrative management. such as: planning, organization, direction and control, that is, when the application of Benchmarking is greater, the greater will be the improvement in Administrative Management.

keywords: Benchmarking, Administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

En busca de nuestra titulación en la Universidad Cesar Vallejo hemos encontrado temas muy interesantes que puede ayudar a los emprendedores de diferentes rubros que es un estudio interno y externo de una organización que permite alcanzar las metas en un plazo corto, mediano y largo. Este estudio tiene como objetivo estudiar Benchmarking y Gestión Administrativa en el ámbito de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC. Por adelante se explicará toda la realidad problemática de la empresa como también se escogerá antecedentes internacionales, nacionales y locales. Según la realidad de la investigación se formulará los problemas, objetivos, justificación, (teórica, metodológica, práctico) e hipótesis.

Según Gurutze & Ochoa, (2005) La importancia de Benchmarking es que ayuda a las organizaciones estudiar los comportamientos de las empresas que son mejores en sus actividades y de ello aprender las mejores estrategias de la empresa y sacar provecho y obtener mejores resultados. También nos explica que benchmarking se inicia cuando la empresa usa el benchmarking competitivo para comparar los costos de producción y compararlos con sus competidores lo cual encontraron costos de producción por ejemplo de la empresa xerox una empresa japonesa de 1979 quien utilizo benchmarking y pudo abaratar sus costos de producción, gracias a esta herramienta se pudo reconocer sus debilidades dentro de la producción y se alcanzó a optimizar sus costos de producción.

Según Hernández & Cano,(2017) Los autores que realizaron el estudio sobre benchmarking dan como importancia qué es una herramienta de apoyo que sirve en una organización y puede alcanzar los logros esperados también mencionan que es utilizado por los gerentes de la organización que pueden monitorear y este variable se volvió como un factor de éxito o fracaso. Benchmarking según el autor mencionado es una alternativa primordial para cualquier organización y esto permite una mejor competitividad dentro de las empresas.

Otero Roberto ,Santos Ninibeth,torres Astrid, Tovar Abril ,Zabala Jessica, (2018) El benchmarking, se pueden hacer operaciones y estratégica que se pueden calcular los avances ventajosos de la empresa que permite una mejora, atención al cliente y también puede mejorar los costos de producción y servicio y obtener un

producto de calidad y esto se puede ver con comparaciones con otras empresas similares, también se puede comparar como plagio de estrategias organizacionales de otras empresas y así poder competir en el mercado sabiendo las estrategias de las demás competencias. .

Gamboa, (2018) El trabajo de investigación que se realiza buscará encontrar algunas dificultades que se encuentran y los más representativos que se analizará para ver los procesos administrativos; así poder implementar en algunos puntos que se debilita la organización, en gestión administrativa los puntos más resaltantes para estudiar y también para implementar una herramienta. Ello facilitará alcanzar algunos objetivos de la empresa y así poder tomar una mejor decisión para mejorar cada error de la organización tiene que tener una visión clara porque no solo abarca a los procesos, funciones y control sino también a los colaboradores que tiene la organización y es la herramienta que busca analizar los variables fundamentales. Como resultado de análisis nos lleva a discusiones, conclusiones y así poder relacionar Benchmarking y gestión administrativa.

Según Betet, (2020) Todas las organizaciones desarrollan en forma de tareas en cada departamento para así alcanzar sus propósitos y realizar gestiones de carácter administrativo. La Gestión Administrativa contribuye en cada organización la mejora de eficiencia y eficacia. La misión de Gestión Administrativa es asegurar el buen funcionamiento de la empresa mediante los procesos administrativos, para ello es necesario contar con los colaboradores que tengan los siguientes criterios: capacidades, liderazgo, habilidades, trabajo en equipo y comunicación, para ello es necesario que tengan estas habilidades para poder utilizar diferentes herramientas que pueda ayudar a cumplirlo y pueda sacar ventajas competitivas.

Opinión personal según análisis de los autores mencionados de Benchmarking, es una herramienta que se usa para analizar nuestras competencias y poder ver las dificultades que puede tener una organización, lo cual Benchmarking se divide en tres dimensiones interna, funcional y competitiva; según los tres tipos se puede analizar las áreas de la empresa y así poder evaluar, diagnosticar y poder comparar con otra empresa de su mismo rubro que nos pueda ayudar a analizar sus mejores prácticas. El Benchmarking es una herramienta que ayuda a emprender acerca de uno mismo y de los demás, el propósito es la comparación de una empresa con otra para llegar a

una comparación de ventajas para generar cambios ventajosos como para la organización y también para el cliente. En caso de Gestión Administrativo se realizan todas las actividades día a día para lograr las metas y objetivos, que una empresa se traza en un tiempo determinado y poder utilizar de manera óptima los recurso que tiene la empresa.

En la empresa Nova Inversiones KFSA SAC hemos podido ver algunas dificultades en Benchmarking las cuales tiene problemas organizacionales dentro de la empresa, cómo también no tiene identificado bien a sus competidores dentro del mercado, también hemos visto que no ha logrado un éxito favorable en los últimos semestres.

En la Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, se encontró algunas dificultades en la parte administrativa, que lleva negativamente al cumplimiento de sus objetivos y metas que tiene la empresa, lo cual conlleva a los mismos errores que no son favorables en estos tiempos de la pandemia y además ocasionan más problemas por eso es mejor utilizar una herramienta que es Benchmarking así poder ver las dificultades que tiene la empresa ,como también no ayuda a ver nuestras competidores.

En el Perú muchas empresas privadas han analizado la parte administrativa para satisfacer sus propios intereses y alcanzar las metas y objetivos en tiempo corto, mediano y largo plazo por lo que han visto conveniente aplicar herramienta como benchmarking como por ejemplo una de las empresas es Kola real.

En ese sentido el problema general es ¿En qué medida se relaciona el benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021? Seguidamente los Problemas específicos son ¿En qué medida se relaciona el benchmarking interno con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021?, ¿En qué medida se relaciona el benchmarking competitivo con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021? Y ¿En qué medida se relaciona el benchmarking funcional con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021?

Tenemos las justificaciones; Justificación teórica. -Benchmarking es determinado de diferentes autores como una herramienta que ayuda a diferentes organizaciones a optimizar sus ventajas competitivas en cada departamento en una gestión

administrativas. Benchmarking en este tiempo del siglo XXI se ha convertido en una opción primordial para mejorar cada área de la organización así poder alcanzar una rentabilidad adecuada de los objetivos y metas.

Esta investigación que se hará en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC es oportuno porque las pruebas planteadas podrán ayudar a optimizar la organización dentro de la empresa, para lo cual se aplicara benchmarking interno, competitivo, funcional en gestión administrativa aplicaremos planeación, organización, dirección, control para mejorar sus ventajas competitivas y esta herramienta nos ayudara a lograr los objetivos de cada área de la empresa como también a mejorar clima organizacional y para que sea una mejor empresa competitiva sobre los demás, pero para ello será mejor visualizar a su competencia del mismo rubro en un contexto local, nacional e internacional. benchmarking es una de las herramientas que ayudara a la empresa analizar cada error que se presenta dentro de ello.

Para poder analizar más sobre la empresa estudiada, se ha indagado los problemas y se observó que existe problemas internos que afectan a los procesos administrativos en forma negativa, el problema la empresa talvez es falta de conocimiento de algunas procesos y esto afecta directamente a la mejora de rentabilidad que se espera, es por eso que se busca mejorar todo los errores mencionados para lo cual se analizara todo gestión administrativa y ver como poder utilizar benchmarking en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC. Por otro lado, Justificamos prácticamente en que el presente trabajo de investigación se realiza por que es necesario determinar el Benchmarking y gestión administrativo en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. Para mejorar algunas dificultades que tiene la empresa en los procesos administrativos o en algunas áreas que dificultan. En el caso de Justificación metodológica presentamos la elaboración del trabajo, se aplicará una herramienta que es benchmarking en gestión administrativa lo cual se utilizara antecedentes teóricos, científicos, académicos etc. Los cuales ya fueron investigados en diferentes espacios de organizaciones de diferentes rubros una vez ya obtenidos los resultados analizados y validados podrán ser utilizados en otros trabajos, un investigador pueda utilizarlo. Para alcanzar todo esto, se utilizará como primera fase identificar la variable independiente del estudio lo cual ya fue identificado como es Benchmarking y sus dimensiones: nivel interno, competitivo, funcional de desempeño, procesos, capacidad, rendimiento. Variable

dependiente gestión administrativa en el cual se identifican sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Así mismo, el objetivo general es determinar el grado de relación del benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021; entre los objetivos específicos son determinar el nivel de relación del benchmarking interno con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021; de otro lado determinar el nivel de relación del benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021; También determinar el nivel de relación del benchmarking funcional con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. Así mismo la hipótesis general es: Existe relación significativa del benchmarking con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. Las hipótesis específicas tenemos si existe relación significativa del benchmarking interno con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021; por otro lado, si existe relación significativa benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021; por otro parte si existe relación significativa del benchmarking funcional con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para nuestro estudio tomaremos en cuenta algunos antecedentes con relación a nuestros temas de investigación, como antecedentes internacionales, nacionales y locales tenemos:

A continuación, se nombrarán los estudios previos internacionales: Según Marum, Rosario, Robles, & Sandoval, (2016) Tuvieron como objetivo analizar la relación de las distintas investigaciones del benchmarking para aplicarlo en el sector privado o público, el cual cuenta con parámetros de comparación, donde esta técnica o método tiene como fines la obtención y diferenciación de la universidad de Guadalajara y las instituciones educativas de los rendimientos por distintas categorías, los columnistas utilizaron la metodología descriptivo-documental, como resultado se

obtuvieron que las técnicas del benchmarking emplearan una planeación estratégica que permiten diseñar estrategias solidarias en las organizaciones y así poder apoyarse.

En conclusión, el terreno de la educación nos permite mucha nota el cual brinda apresurar el desempeño del benchmarking a través de las brechas, el benchmarking permite utilizar estrategias de planeación en las organizaciones. El benchmarking es una nueva herramienta que se está utilizando en muchas empresas privadas y públicas para comparar los niveles con otras empresas.

Según Maslucán, (2016) Su objetivo fue comprender el impacto de la gestión administrativa en el desempeño de los trabajadores donde se realizó las encuestas en los establecimientos de dicha empresa. La metodología de investigación del estudio fue descriptivo correlacional e involucró a 68 trabajadores en tiempo completo para una muestra. El método de recopilación de datos es un cuestionario. Concluimos que el 75% de los ejecutivos dijeron que eran terribles. Por tanto, es urgente encontrar un modelo de gestión que contribuya a la buena gestión de los directores de agencia y, por tanto, incida en el desempeño de los empleados. No es su trabajo, hay mucha relajación, los gerentes son indiferentes a los asuntos institucionales, la falta del trabajo en equipo y planificación son los factores que impiden que los empleados logren sus metas declaradas. Por otro lado, no tienen las herramientas y no tienen comúnmente una misión y visión. Esto afecta a los trabajadores, que no están dispuestos a realizar su trabajo asignado. Por tanto, su rendimiento es muy pobre. Los empleados han perdido la confianza en sí mismos y en sus gerentes.

Arizaga, (2016) Tuvo como propósito aclarar el deslizamiento de los enfoques recientes para mejorar los servicios en los hospitales encuestados. Usamos una muestra de trabajadores usando al diseño descriptivo simple y recolectamos datos usando un cuestionario. Aunque el hospital está equipado con tecnología de punta, llegamos a la conclusión de que descubrimos una mala gestión administrativa, pero debido a la falta de liderazgo, el personal no capacitó adecuadamente a todo el personal. Depende del estímulo momentáneo y del plan. Los ajustes recientes a la instalación no han producido los resultados deseados. Los gerentes de los hospitales deben ser responsables de esta mala gestión, que

destaca su capacidad limitada para administrar instalaciones con muchos problemas que deben resolverse rápidamente.

En cuanto a los estudios previos nacionales tenemos: Según Corcuera, (2016) Tuvo como propósito conocer la relación de las variables consideradas al estudio. Al diseñar un estudio descriptivo de correlación y utilizar una muestra de 32 trabajadores, la herramienta es un cuestionario. Su cadena de farmacias tiene muchas fortalezas, el personal tiene actitud de servicio público, la infraestructura es abierta, la calidad del producto es muy buena, el precio es conveniente, el 80% de los empleados encuestados, están de acuerdo en que es muy efectiva la gestión administrativa. Además, dijeron que están entrenando constantemente. Sin embargo, se quejaron de la remuneración que recibían cada mes, el trabajo realizado no es recompensado. El 70% de los clientes estaban satisfechos con la atención brindada y los bajos precios de los medicamentos en comparación con otras farmacias. Por tanto, los problemas que existen en las empresas mencionadas no tienen nada que ver con la administración y no afecta a los empleados. Esto es causado por otros factores.

Salas, (2016) Tuvo como objetivo determinar la relación de ambas variables que se mencionan en esta institución, la gestión educativa que es un órgano de intermedio. La metodología de investigación es no experimental- correlacional, en la muestra del estudio participaron los directivos de dicha institución, el cuestionario fue el instrumento utilizado. Concluyendo que hay relación significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, PICOTA, SAN MARTIN 2016. La gestión administrativa es un conjunto de acciones que el administrador lo relaciona mediante los servicios educativos que brinda LA UGEL, PICOTA, SAN MARTIN-2016.

Cárdenas, (2018) Como objetivo tuvo analizar la relación entre la calidad de la gestión administrativa y las relaciones interpersonales entre los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV. La metodología aplicada es descriptivocorrelacional de tipo básico, diseño no experimental de corte transaccional. El método adoptado fue un cuestionario de encuesta de dos variables aplicado a 95 profesores de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNFV para la muestra. De los resultados obtenidos por el autor se concluye que existe proporcionalmente una

relación de 0.323 rho Spearman entre la calidad de la gestión administrativa y las relaciones interpersonales, donde existe una relación positiva de las dos variables gestión administrativa y relaciones interpersonales.

Castillo & Peña, (2018) Tuvieron como objetivo general: plantear palabra de benchmarking para optimizar el liderazgo empresarial en el distrito de SAN IGNACIO, PROVINCIA SAN IGNACIO- DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA, 2018. Los Estudios realizados son de tipo descriptivo de diseño no experimental, se han realizado nuestras con los pobladores seleccionados de forma no probabilística de acuerdo con los criterios o servicios de los investigadores realizados con los habitantes del distrito de SAN IGNACIO. Los columnistas concluyeron que existe una propuesta del benchmarking para la optimización del liderazgo empresarial que tendrá como objetivo principal el planteamiento de herramientas para optimizar la mejora continua del liderazgo empresarial en la región de SAN IGNACIO.

Hurtado, (2019) Tuvo como objetivo ver la relación del benchmarking y gestión administrativa en la Facultad de Tecnología médica de la UNFV .Los estudios realizados es descriptivo, transversal con diseño no experimental, se corrobora el cumplimiento del objetivo general se obtuvieron 0.817 de Rho de Spearman y una Sig. E de 0,000 siendo menor a la Sig. T ($P=0,05$) asimismo ambas variables poseen una correlación alta positiva, obtenidos los resultados según las entrevistas que se realizó a los colaboradores. Concluye que el benchmarking posee una relación con la gestión administrativa para optimizar mejoras en la parte de los sistemas informáticos, equipamientos de laboratorios y una buena comunicación con la comunidad universitaria.

Cruz, (2019) Tuvo como objetivo examinar la relación entre benchmarking y la competitividad de estas tiendas. El método utilizado por el autor presenta un tipo descriptivo -correlacional con diseño no experimental. Así mismo los resultados obtenidos por la encuesta nos señala que existe una correlación importante entre el benchmarking y la competitividad en el lugar, y concluye que la aplicación del benchmarking da excelentes resultados y mejora el procedimiento de la organización y así lograr en el mercado una competitividad.

En cuanto a los estudios previos locales tenemos: Según Loayza & Pila (Citado por Huallpa, 2016) Como objetivo general tuvieron identificar de la administración las características principales, la gestión administrativa actual contribuirá al desarrollo del turismo rural comunitario en el parque de la papa distrito de Pisac. La metodología de investigación es de tipo descriptivo correlacional transversal, porque pretende realizar la descripción de las características principales de la situación actual y correlacional porque como propósito tiene determinar el grado de relación de la gestión administrativa y el desarrollo del turismo rural comunitario dentro del parque de la papa distrito de Pisac, el estudio se da en un tiempo específico y en un momento y no a través del tiempo ya que el estudio es transversal. Cabe señalar que la gestión administrativa tiene un proceso administrativo con indicadores de medición el cual está conformado por la planeación, organización, dirección y control. En conclusión, en el parque de la papa la administración presenta deficiencias en el desarrollo del turismo rural comunitario que no permite al desarrollo, debido a la falta de una gestión administrativa que efectuó un proceso administrativo la falta de un planteamiento estratégico hace que las actividades no cuenten con resultados y metas. La única forma de planificación de actividades (prestación de servicios al turista) de corto plazo. La administrativa en su organización presenta deficiencias y no existe un documento oficial que explique las instituciones jerárquicas y la subordinación funcional en los distintos niveles. La falta de formación en temas de gestión a nivel de la junta y de los accionistas hace imposible desarrollar un equipo de gestión a nivel corporativo con conocimiento de las herramientas de gobierno en las distintas etapas del negocio. Gestión de proceso. Debido a la falta de estándares de control los resultados se miden en cada área de las diferentes actividades, las empresas de papa necesitan desarrollar procesos de gestión utilizando procesos de gestión adecuados para cada área. Ayuda a superar las deficiencias existentes, logra los objetivos y contribuye al desarrollo del turismo rural comunitario.

Con respecto a las bases teóricas de la variable benchmarking se tiene, Etimológicamente. - "Benchmarking" originalmente proviene de la tipografía los topógrafos hacen una marca en una roca o un poste para comparar el nivel. Originalmente el término benchmarking es utilizado por los proyectistas para comparar la altitud. (Kouzmin *et al.*, 1999) Citado por Gisbert & Raissouni, 2015.

Según, Martínez, (2002) Señala que el benchmarking es un instrumento para mejorar las competencias, tramitar y suministrar una mejora exacta de importancia e impacto en lo que deseamos mejorar. Por otro lado, Camp (citado por Hernández & Cano, 2017) Nos señala que el benchmarking es un instrumento que busca las mejores prácticas de los líderes de la industria para guiar las operaciones efectivas a través de un proceso continuo de alineación de los objetivos comerciales mediante la medición de su capacidad para realizarlos de la manera más efectiva y eficiente, es una herramienta para ayudar a mejorar la competitividad. Comprende 4 fases que son: planificación, análisis, integración, acción. (p.32-36).

Asimismo, Kearns (citado por Sánchez, 2019) Indica que se trata de actividades con una serie que demuestran continuidad, midiendo el trabajo y las prácticas de los líderes de la industria en competencia y cosechando los beneficios que lo hacen competentes. (p.5). Según, Spendolini (citado por Cruz, 2019), Indica que es un proceso continuo y sistémico que evalúa los servicios, productos y procesos de trabajo de una organización, con desempeño, capacidades y niveles de desempeño que representan las mejores prácticas. Con el objetivo de mejorar la organización. (p.76). Asimismo, Spendolini (citado por Sánchez, 2019) Nos indica que es una serie de actividades organizadas y continuas para reconocer, revisar y refinar las mejores prácticas que la industria necesita para evaluar el buen desempeño (p.6). Lo que los autores están tratando de decirnos sobre los puntos de referencia es que son herramientas de continuidad posicionadas lógicamente, que realizan una variedad de actividades para medir y estudiar el desempeño, así como aprender buenas prácticas comerciales. Evaluar el aprendizaje y la práctica no solo para imitarlo a la perfección, sino también para adaptarlo al nuestro, para obtener en el mercado actual una ventaja competitiva sostenible que nos permita sobrevivir.

Los aspectos del benchmarking según Hernández & Cano, (2017) Son los siguientes: calidad. -implica actividades de organización, planificación y análisis que responderán a descubrir los objetivos de ilustración, adaptar, encaminar, emplear estrategias para las distintas áreas de clasificación, otras entidades manejan un sistema de calidad que es importante. Productividad. - Es la aprobación de la perfección en los espacios que controlan los patrimonios que ingresan a una entidad,

esto puede ser mencionada también por la utilización de recursos y por el volumen de elaboración, lo que puede representar pérdidas o ganancias, ningún instrumento de calidad y productividad se valen por el mismo para remediar todo lo que la empresa pueda necesitar a nivel profesional. Tiempo:” Simboliza la orientación de desarrollo técnico en nuevos años, el tiempo se ha transformado en el factor potenciador de comercializaciones, producción, distribución y administración, consiguiendo una alta productividad y los programas encaminados en el tiempo ha conseguido recortar periodos de entrega consiguiendo una gran competitividad”.

La variable benchmarking cuenta con tres dimensiones según los autores Gisbert & Raissouni, (2015) son: Benchmarking Interno: Este tipo se da en entidades grandes que tienen diversas divisiones y con funciones equivalentes en distintas áreas de operación, obteniendo como facilidad información y datos para que no existan problemas de privacidad. Benchmarking Competitivo: Para este tipo de evaluación los competidores inmediatos son contra quienes se tiene un efecto más elemental de llevar el benchmarking, esto debe exponer las desventajas y ventajas semejantes entre competidores directos. Benchmarking Funcional. Esta evaluación demostró ser muy productiva, porque fomenta un gran interés por la investigación y datos simultáneos, formado a que no existe un inconveniente de confidencialidad de la investigación entre distintas entidades, casualidad que asimismo existe el interés oriundo para entender las obras en otro lugar.

Por otro lado, el autor Spendolini (citado por, Cruz, 2019) Nos menciona al Benchmarking Interno. - Este tipo de benchmarking implica establecer medios potenciales para optimizar la eficiencia operativa comparable entre diferentes sitios, departamentos, unidades operativas, etc. Los puntos de referencia internos prueban las tareas dentro de su organización para determinar si se realizan actividades equivalentes en otros lugares y para identificar mejoras significativas en la práctica. Está bastante cerca. Benchmarking Competitivo. -Este tipo de referencia ocurre para caracterizar los servicios, productos y flujos de trabajo de los competidores directos dentro de su organización. Uno de los aspectos es identificar las necesidades más importantes específicas relacionadas con los productos, procesos y desempeño de la competencia y validarlas en su organización. (p.77). El autor Espinoza (citado por

Moreno, 2018) Detallo “los puntos de referencia competitivos, tienen como objetivo medir los procesos, productos, servicios, características de los competidores clave en comparación con su empresa y lograr detectar mejores mejoras que sus competidores.” Benchmarking Funcional. -Más puestos de trabajo que sus competidores directos o los competidores de su organización. Su principal objetivo es descubrir una serie de empresas de todo tipo que tengan las mejores prácticas y hayan logrado convertirse en la organización perfecta. (p.77).

Según el autor Spendolini (citado por Amaya, 2018) La “importancia del benchmarking es una gestión óptima del factor humano, comparable al principal competidor, con el objetivo del mejor líder, es decir, alcanzar el nivel competitivo más valioso, descubriendo oportunidades y amenazas, debilidades y fortalezas. Debido al entorno de los competidores es un buen ejercicio. De esta forma, el benchmarking es una buena forma de extraer información valiosa sobre la situación de nuestros competidores. Conozco perfectamente sus tácticas (p.78).

Con respecto a las bases teorías que sustentan a la segunda variable gestión administrativa tenemos:

Según Casco, Garrido, & Moran, (2017) Conceptualizan la Gestión como “el conjunto de actividades de administración y de dirección en la empresa”. Así mismo, Espinoza (citado por Moreno, 2018) Conceptualizo a la gestión en un conjunto de normas métodos y procesos que contribuyen prácticamente en una organización a cumplir con las metas establecidas para la administración. (p. 13).

Según Münch, L. (Citado por Moreno, 2018), Dijo que era una serie de actividades desarrolladas por una organización con un propósito específico. Asimismo, la administración es una parte importante de una organización porque se basa en una administración o dirección adecuadas para lograr sus objetivos. (p. 32). Así mismo Coulter & Robbins (citado por Miraya, 2020) Conceptualizar a la administración en un proceso de seguimiento que incluye la coordinación de las actividades ajenas para que a cabo se lleven de manera eficaz y eficiente al permitir realizar las actividades laborales el responsable las realice de manera eficiente y eficaz, o asegurándolas. El gerente busca al menos eso. (p. 91). Así mismo Pérez, (citado por Moreno, 2018) Define como una ciencia social a la administración, que comprende prácticas, principios y técnicas, y la aplicamos a grupos de personas para

permitir el establecimiento de sistemas cooperativos racionales mediante el logro de metas comunes que no pueden lograrse individualmente. Por otro lado, Según (Casco, Garrido, & Moran, 2017) Conceptualizan como "un único proceso de planificación, organización, mando y control a la administración e implementación para medir y establecer metas expresadas utilizando personas y otros recursos".

Es un conjunto de acciones la gestión administrativa, es realizada por un administrador a lo largo de la fase de desarrollo de la gestión, que es planificar, organizar, gestionar y controlar, para lograr un propósito establecido. (p.200). Así mismo Thompson, (2015), Nos indica que la gestión administrativa se refiere a un conjunto de acciones en las que un responsable de la empresa debe realizar actividades llevando a cabo el desarrollo de la gestión, es decir, planificar, organizar, dirigir y gestionar. (p.2). Por otro lado, Ramirez, (2017), En su libro gestión administrativa en el desarrollo empresarial afirma que el liderazgo es un administrador o un marco a través de las etapas de desarrollo de la gobernanza: planificación, organización, dirección y control para lograr las metas definidas. (p.3). Lo que el autor está tratando de decirnos es que la administración es un conjunto de tareas realizadas por un gerente (en este caso, un gerente) a través del desarrollo de la administración.

Según Louffat, (citado por Estrada, 2017) Conceptualizo como un conjunto de actividades (funciones) a la gestión administrativa interconectadas que se realizan. Al igual que el sistema, los resultados conducen a los procesos relacionados que incluye los componentes. (pág. 175) El sistema es el componente básico del proceso. Chiavenato (citado por Estrada, 2017) Como tal, la administración es "la ejecución razonable en una organización las actividades tienen fines con o sin lucro". Esto incluye la planificación, organización (estructuración), dirección y control de todas las actividades realizadas dentro de la organización, a diferencia de la división del trabajo. (pág. 5) Por otro lado, Luna,(citado por Hurtado, 2019) En su libro "El Proceso administrativo", dijo que es una serie de actividades que realizan los gerentes a través de las etapas de desarrollo gerencial, es decir, planificar, organizar, dirección y control para lograr las metas fijadas. (p.200). Lo que los autores nos dicen que la gestión es un conjunto de tareas que un directivo (en este caso, un directivo) realiza mediante el desarrollo de la gestión, organizar, dirigir, gestionar y respetar a la institución. Así mismo, Pérez (citado por Moreno, 2018), Sostuvo que la gestión administrativa es el

acto por el cual el gerente de una empresa implementa un proyecto de acuerdo con los procesos prescritos por la gerencia: planificación, dirección, coordinación y control. (p. 76).

La variable gestión administrativa cuenta con cuatro dimensiones según los autores: la primera dimensión de la gestión administrativa es la planeación que, Según Louffat, (citado por Estrada, 2017) Define a la planeación como un conjunto de actividades (funciones) interconectadas dirigidas a un objetivo. Al igual que el sistema, el proceso también contiene componentes interrelacionados que conducen a resultados. Los procesos son partes dinámicas del sistema. La gestión de recursos humanos se considera un subsistema común del sistema de gestión y, por tanto, está integrada por los procesos de gestión (pág. 176). Por otro lado, para Chiavenato, (citado por Estrada, 2017) La planificación es una función de gestión clave porque prepara el escenario para otras funciones. También define los objetivos a alcanzar y lo que se necesita hacer para lograrlos. (pág. 124).

Según Koontz, Weihrich, & Cannice, (citado por Estrada, 2017) Enfatizan que es fundamental la planificación para la toma de decisiones y se define como la elección de un plan de acción entre varias opciones. No puede decir que tiene un plan sin una decisión. Recursos, gestión o reputación corruptos. Hasta entonces, es solo análisis y diseño de investigación. Los gerentes a veces toman decisiones porque siempre deciden qué, quién, cuándo, dónde y cómo hacerlo. Entonces, si actúa rápido y no piensa demasiado, o si sus acciones solo lo afectan por unos minutos, el plan aún está ahí. Algunas veces es posible diagnosticar un plan de acción solo, ya que casi todas las decisiones deben guiarse a otra parte.

Así también Luna, (citado por Hurtado, 2019) El proceso de gestión en su libro muestra que es el primer paso la planificación en un proceso de gestión donde una empresa decide iniciar y ejecutar actividades a través de objetivos, programas, políticas, procedimientos preestablecidos y presupuestos. Sirve como recurso y mantenimiento para realizar los siguientes pasos correctamente. (p.58). Por otro lado, Terry (citado por Hurtado, 2019) El plan establece que se trata de una previsión de futuro mediante la formación de hipótesis y formalizando las actividades necesarias para lograr los resultados deseados. (p.59).

La segunda dimensión de la gestión administrativa es la organización que, según Louffat, (citado por Estrada, 2017) Esto significa que segundo elemento del proceso de gestión es la organización y es responsable de diseñar la organización interna del establecimiento de manera compatible con la planificación estratégica. Las organizaciones comprenden la coordinación y recopilación de los estados financieros, recursos humanos, físicos, informativos y de otro tipo para lograr sus objetivos necesarios. Las actividades involucran a la organización e incluyen, definir responsabilidades y hacer que las cosas logren el máximo éxito junto a las personas que trabajan. (pág. 176). Por otro lado, Koontz, Weihrich, & Cannice, (citado por, Estrada,2017) Dijeron que la organización es parte de un órgano de gobierno, que se ocupa de crear una deliberada estructura de las funciones en la organización que las personas realizan. Tiene un propósito que asegura que todas las tareas necesarias tienen el sentido de llegar al final se confíen preferiblemente a quienes mejor pueden lograrlas. El propósito es ayudar a crear un entorno en la estructura organizacional para el desarrollo humano, por lo que no es un fin en sí mismo sino una herramienta de gestión. Al definir una tarea para la que se va a realizar una estructura, dicha función establecida también debe diseñarse sobre la base de las motivaciones y habilidades de las personas. Diseñar una estructura organizativa eficaz no es una simple tarea administrativa. Surgen muchos problemas a la hora de adaptar la estructura a la situación, como determinar el tipo de trabajo a realizar o encontrar personas para realizarlo. (pág. 31). Así mismo Munch (citado por Moreno, 2018). A través de las jerarquías, actitudes, capacidades, relaciones específicas y un conjunto de actividades, una organización se construye con un diseño estructural necesario para la adecuada disposición de los recursos, demuestra que puede realizar y facilitar una amplia gama de tareas comunes en la empresa. (p.73). Por otro lado, Luna, (citado por Hurtado, 2019) Consiste en vincular, organizar y categorizar las actividades que la empresa ha establecido previamente entre los departamentos, agencias responsables, equipos y grupos de personas para organizar las actividades. (p.73).

La tercera dimensión de la gestión administrativa es la dirección que Según Koontz y Weihrich (citado por Estrada,2017) La dirección es una posición que todos los directivos deben adoptar, porque son los procedimientos los que motivan a las

personas a colaborar con los objetivos y cooperar en la empresa o grupo. Sobre todo, es una forma de gestionar las entidades sociales. (p.105). Por otro lado, Koontz, Weihrich, & Cannice (citado por Estrada,2017) Han demostrado que dirigir anima a las personas a contribuir en una organización o del grupo a los objetivos. También se trata principalmente del aspecto de la gestión interpersonal. Todos los gerentes están de acuerdo en que la mayoría de los problemas fundamentales son causados por personas, deseos y actitudes y comportamientos de individuos y grupos, y que un gerente eficaz debe ser un líder eficaz. El liderazgo puede incluir motivaciones, comunicación, estilos y enfoques. Como el liderazgo involucra seguidores y la gente tiende a seguir a aquellos que brindan una forma de satisfacer las necesidades, sus necesidades y deseos que yo entiendo. (pág. 31).

Según Louffat (citado por Estrada ,2017) La dirección es el tercer elemento del proceso de gestión para asegurar las relaciones en la organización. Para muchas personas, la importancia de la dirección es fundamental. Porque se trata de hacer y hacer todo lo que se ha planificado y organizado previamente a través de los trabajadores que son los principales actores de cada instalación. (pág. 178). Así mismo Luna (citado por Hurtado,2019) La dirección es responsable de ejercer el liderazgo a través de la adecuada motivación, toma de decisiones, seguimiento y comunicación para lograr lo organizado y planeado de manera segura propuesta por la empresa para lograr las metas. La junta dice que esto se identificará como el tercer gran paso de desarrollo. (p.105).

Por último, la cuarta dimensión de la gestión administrativa es el control que para Para Koontz, Weihrich, & Cannice (citado por, Estrada,2017) Controlar las medidas de desempeño individual, organizacional y los ajustes para asegurar que los eventos estén en línea con el plan. Esto incluye medir el desempeño con respecto a los planes y objetivos, los estándares muestran las desviaciones y ayuda a corregir las desviaciones. En resumen, el control facilita la implementación de planes. La planificación debe realizarse antes del seguimiento, pero la planificación guía a los administradores a utilizar los recursos para lograr objetivos específicos, en lugar de lograrlos. (pág. 32) Así mismo louffat (citado por Estrada,2017) El elemento final del proceso de la administración es el control y es responsable de revisar la efectividad y

eficiencia de los resultados obtenidos frente a los objetivos esperados durante un período de tiempo predeterminado. La gestión debe realizarse a perpetuidad, y no solo al final del período, para corregir rápidamente los errores administrativos. Por lo tanto, se aplican controles de contingencia y seguimiento a las acciones administrativas. (pág. 176). Por otro lado, Luna (citado por Hurtado,2019) Afirma que la etapa final es el control en la gestión administrativa e intenta establecer estándares, medir resultados de períodos anteriores, evaluar y comparar el desempeño operativo. Proporcionamos comentarios sobre los cambios para lograr los objetivos de su empresa. (p.77). Así mismo, Terry (citado por Hurtado,2019) Nos recuerda que es una serie de actividades, el control determina lo que se debe hacer, evalúan si es práctico y aplican medidas disciplinarias para garantizar que la preparación se realice de acuerdo con el plan correcto. (p.77). Luego, revise la actividad para determinar si está siguiendo el plan. Las actividades de seguimiento suelen estar vinculadas a la medición de resultados. Algunos controles bien conocidos, como presupuestos de gastos, registros de horas de trabajo registros de inspección y pérdidas. Cada pista indica si el plan está funcionando y si persisten las desviaciones, es necesario tomar medidas correctivas. Por supuesto, estas cosas las tienen que hacer las personas de la organización, pero ¿con qué se supone que deben lidiar? Por ejemplo, no puede hacer nada para reducir el exceso de inventario, según las especificaciones comprar o administrar las devoluciones a menos que alguien sepa la responsabilidad de estas funciones. Asegurar que los hechos se alineen con el plan significa identificar quién es responsable de la acción planificada de los resultados que difieren y tomar las acciones necesarias para mejor desempeño. Por lo tanto, se controlan los resultados mediante un seguimiento de lo que hacen las personas.

Según los autores Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, (2018) La importancia es uno de los factores más importantes en la gestión administrativa a la hora de iniciar un negocio, ya que de ello depende el éxito de un negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX, se ha acostumbrado a definir la gestión de acuerdo con las cuatro funciones (planificación, organización, gestión y control) que debe desempeñar todo director de una empresa. Usar personas y otros recursos. Uno de los principales objetivos en el sector privado, es la gestión financiera que informar la toma de decisiones y estrategias. En el gobierno, por otro lado, la gobernanza

financiera se centra más en realizar tareas legales basadas en objetivos de política pública que en la elaboración de informes de decisiones.

Según los autores Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, (2018) La Gestión Administrativa, es el proceso que “Se trata de una serie de pasos o pasos a seguir para resolver un problema administrativo. Encuentre problemas de organización, gestión y control. Abordarlos requiere una buena planificación, algunas investigaciones preliminares y un objetivo muy claro a alcanzar. Manejo lo más suave posible. Es necesario considerar una serie de pasos para que se implemente el proceso de gestión más apropiado. Estos pasos son menos importantes porque son parte de un todo, que incluye diferentes objetivos, estrategias, políticas, etc. El método y la organización de la planificación es parte fundamental del proceso. Esto se debe a la complejidad del método utilizado. Esto se debe a que es un poco más complicado de verificar porque un paso tiene más obligaciones, pero hay más en estos pasos. Una subcategoría no debería permitir que el proceso se salga de control. Esto significa que cada parte tiene una función específica y es difícil realizar un proceso limpio si uno de estos pasos falla. (Rodríguez-Peñaherrera, 2000). Para una buena gestión pública, el conocimiento y los procesos de la aplicación en la gestión, incluida la planificación, organización, dirección y control de la dirección del trabajo de gestión y liderazgo, es una prioridad. Esto es muy importante en el propio proceso de gestión pública moderna, es decir, el modelo de gestión. Concéntrese en los resultados de cada proceso que lleva a cabo su organización, no en las tareas o actividades individuales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Método de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo lo cual comprende análisis e interpretación de los hechos reales que se presentan en la empresa para luego poder analizar correctamente. (Tomaya, 2006).

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque buscaremos problemas directos que tiene la empresa que se está investigando tal manera se justifica con base teórico y antecedentes de diferentes autores y el objetivo es obtener nuevos conocimientos que será útil para la empresas y estudiantes (p.48). (Carvajal, 2019).

Diseño de investigación

El diseño de investigación del trabajo es no experimental transversal tipo descriptivo por que se recolecta datos de la empresa internamente con todos los trabajadores en tiempo presente. (Aceituno, 2020).

Comentario: La investigación correlacional no experimental en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC se medirá en las dos variables benchmarking y gestión administrativa para evaluar las relaciones estadísticas entre las dos variables. Diseño de investigación no experimental: observaremos los problemas tal como están sin alterar ninguna de las variables. (Hernández & Mendoza., 2018). nos explica que la investigación no experimental es observar horizontalmente el contexto organizacional hacer una investigación, no es cambiar ningunas variables tampoco alterar esto habla en su libro de metodología de investigación.

Variables y operacionalización

Vi Benchmarking: El objetivo principal es ayudar a las de marketing y administradores de las organizaciones a mirar fuera de su entorno empresarial como su competencia que es mejor en su sector tenemos como dimensiones Benchmarking interno: Este tipo de benchmarking es cuando la empresa busca mejorar las prácticas dentro de la organización para lo cual se comparan distintos órganos de la empresa. Se trata de aprender de aquellos puntos difíciles que se pueden mejorar y esto se da con algunos empleados para ello es muy útil capacitar a comunicarse entre compañeros de trabajo para luego puedan dar soluciones que se puede suscitar. (Hernández & Cano, 2017).
Benchmarking competitivo: Es comparación de actividades con otras organizaciones (competidores) lo cual es dificultoso analizar a la competencia por que reservan sus ventajas competitivas para sí mismo su objetivo de benchmarking competitivo es identificar y comparar con otras empresas del mismo rubro. (Hernández & Cano,

2017) Benchmarking funcional: Es identificar las actividades más exitosas de la otra empresa local, nacional, internacional pero que es líder en un área específica y consiste en comparar algunas prácticas exitosas e identificar los objetivos de la empresa así saber cómo obtiene su calidad de productividad. (Hernández & Cano, 2017).

Tabla1 Operacionalización de la variable Benchmarking

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Benchmarking interno	Información interna Prácticas comerciales internas Estándares desarrollo interno	De 1 al 6.		Deficiente (0;12) Regular (13 ;21) Bueno (22 ;30)
Benchmarking competitivo	Ventajas competitivas Calidad de equipo Rentabilidad	De 7 al 9.	Nunca 1 Casi Nunca 2 A Veces 3 Casi Siempre 4 Siempre 5	Deficiente (3; 6) Regular (5 ;9) Bueno (10 ;12) Excelente (13; 15)
Benchmarking funcional	Comparación de las actividades Identificación de problema Identificación de servicio	De 10 al 13		Deficiente (4; 8) Regular (9 ;12) Bueno (13 ;16) Excelente (17; 20)

Fuente: Elaboración propia.

Vd. Gestión administrativa: Es conjunto de procesos de actividades que se lleva dentro de una organización como es de planificar todas las actividades a corto y largo plazo después conlleva la organización en todo el ámbito organizacional y dirección que se lleva a un metas y objetivos que se propone una organización y al final control. Todo los mencionados como proceso administrativo esto conlleva a una mejor gestión administrativa en cualquier organización. Planificación: Es donde todo comienza en una organización con una planificación, consiste en planificar objetivos, metas y establecer los recursos. Se desarrollarán las actividades en una organización se determinan en un tiempo determinado. (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020). Organización: Consiste en

estructurar y distribuir todo los recursos financieros, tecnológicos, humanos, materiales y de información, para un buen desarrollar de sus actividades y los objetivos planificados poder alcanzarlos. (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).Dirección: Este proceso en donde todas las actividades que se trazaron se ejecutan como los objetivos para ellos es necesario tener un liderazgo dentro de la organización y la comunicación como también la motivación (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).Control: Consiste en revisar analizar todas las tareas realizadas durante los procesos administrativos su función es analizar que estén alineados con las estrategias planificados para luego poder subsanar en caso que no se cumplió y al final ´poder evaluar los resultados y ello poder utilizar para una buena toma de decisiones dentro de la organización. (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020).

Tabla2 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Planeación	Los objetivos	De 14 al 17		Deficiente (4; 8)
	Los procedimientos			Regular (9 ;12)
	Las políticas			Bueno (13 ;16)
	Los programas			Excelente (17; 20)
Organización	Departamentalización	De 18 al 22	Nunca 1 Casi Nunca 2 A Veces 3 Casi Siempre4 Siempre 5	Deficiente (5; 10)
	Equipos de trabajo			Regular (11 ;15)
	AutoridadResponsabilidad			Bueno (16 ;20)
	Eficiencia			Excelente (21; 25)
	Eficacia			
Dirección	Liderazgo	De 23 al 27		Deficiente (5; 10)
	Comunicación			Regular (11 ;15)
	Motivación			Bueno (16 ;20)
	Supervisión			Excelente (21; 25)
Control	Estándares de calidad	De 28 al 31		Deficiente (4; 8)
	Medición de resultados			Regular (9 ;12)
	Valor de resultados			Bueno (13 ;16)
	Comparación del desempeño			Excelente (17; 20)

Fuente: Elaboración propia

3.2 Población, muestra y muestreo

La investigación se centra en los trabajadores de Nova Inversiones KFSA SAC como parte administrativa que son tres, logística es dieciocho, financiero es dos, recursos humanos es dos, ventas es nueve, lo cual la totalidad de trabajadores son de treinta y cuatro.

La población. - Es censo concreto de todos los colaboradores de Nova Inversiones KFSA SAC.

Muestra. - 34 trabajadores de Nova Inversiones KFSA SAC.

Muestreo. - No probabilístico, intencionado. En el cual no se va utilizar ninguna fórmula para obtención de muestra.

Criterio de Inclusión. - Para la investigación se abarco a todos los colaboradores de Nova Inversiones KFSA SAC.

Criterio de Exclusión. - En el trabajo realizado no tenemos un criterio de exclusión por que se considera para la investigación a todos los colaboradores de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC.

3.3 Técnicas y recolección de datos.

Según Behar, (2008) La encuesta es una técnica donde los miembros de la población son identificados para realizar el estudio y así poder recoger la información necesaria de una porción de población y esto depende de la muestra de la población y la información es recogida según los procedimientos identificadas para realizar de forma aleatoria o al azar y esto es parte de la muestra. Para esta investigación se realizará la encuesta a todo los trabajadores o colaboradores de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC que nos ayudará a recopilar datos confidenciales.

Instrumento de recolección de datos:

Según Behar, (2008) El cuestionario es un instrumento de la encuesta donde existe un conjunto de preguntas en forma de ítems según los variables y dimensiones que se van a medir en el estudio. El contenido de un cuestionario puede ser abiertas o cerradas las preguntas. Las respuestas cerradas tienen alternativas o categorías, y

contienen alternativas de respuesta las abiertas, las categorías de respuesta son muy elevadas al número; en teoría, es infinito.

Tabla3 *Cuestionario para evaluar benchmarking*

Año	2021
Objetivo	Determinar el grado de relación del benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, cusco 2021
Destinatario	Colaboradores de Nova Inversiones KFSA SAC.
Forma	Individual
Encuesta	Presencial, virtual
Cantidad de cuestionario	13
Contenido	13 items, 3 dimensiones, benchmarking interna (1 a 6) benchmarking competitivo (7 a 9) benchmarking funcional (10 a 13)
Puntuación	1 nunca,2 casi nunca,3 a veces,4casi siempre,5 siempre.

Elaboración: fuente propia

Tabla4 *Cuestionario para evaluar Gestión Administrativa*

Año	2021
Objetivo	Determinar el grado de relación del benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021
Destinatario	Colaboradores de Nova Inversiones KFSA SAC.
Forma	Individual
Encuesta	Presencial, virtual
Cantidad de cuestionario	18
Contenido	13 ítems, 4 dimensiones, planeación (14 a17) organización (18 a 22) dirección (23 a 27) control (28 a 31).

Puntuación 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre

Elaboración: fuente propia

3.4 Validez y Confiabilidad

Validez de expertos

Según Hernandez, Hernandez, & Baptista, (2014) Nos indica que el juicio de expertos de la validez es importante en el instrumento que va ser útil para la investigación y es analizado ítems por ítems de cada indicador para si validar cada cuestionario de la investigación (p.204). En instrumento del estudio será analizado paso por paso por expertos en validación que son integrantes de docentes de la Universidad Cesar Vallejo con grado Académico de Magíster o Doctor.

En la presente investigación se utilizó la validez de contenido en benchmarking y gestión administrativa con los expertos. Los expertos son los docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla5 validez de expertos

Nombre y apellidos de expertos	calificación del instrumento
Mg. Luis Enrique Dios Zarate.	Aplicable
Mg. Beatriz Pancho Rodríguez.	Aplicable
Mg. Rafael A. López Landauro.	Aplicable

Elaboración: fuente propia

Tabla6 Validación del instrumento: Benchmarking

Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si
<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si

Relevancia Si Si Si Si

Elaboración: fuente propia

Tabla7 *Validación del instrumento: Gestión Administrativa*

Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	TOTAL
Coherencia	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si
Pertinencia	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si
Relevancia	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Si

Elaboración: fuente propia.

Confiabilidad o fiabilidad

Una de las herramientas se utilizará el Escala Likert para medir los variables de nuestro estudio lo cual se mide en SPSS 25 con alfa de Cron Bach.

Según Bernal, (2006) Para validar los variables independientes y dependiente de una investigación se necesita un instrumento que sea confiable y poder encontrar una respuesta confiable para ello es importante validar los cuestionarios con una confiabilidad validez en forma positivo para ello se tiene que aplicar de forma óptima también esto nos ayudara a encontrar una relación entre los variables de la investigación.

Alfa Cronbach de Benchmarking y Gestión Administrativa

Para el análisis de los datos recopilados lo primero que haremos será analizar la confiabilidad de datos o fiabilidad mediante la estadística de Alfa Cronbach de las dos variables.

Tabla8 *Procesamiento De Datos Benchmarking y Gestión Administrativa*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

Fuente elaborado por SPSS 25

Tabla9 *Estadísticas de confiabilidad fiabilidad:*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	31

Fuente elaborado por SPSS 25

El valor obtenido de fiabilidad según la estadística de Alfa Cronbach del instrumento es de 0.827 lo que es mayor 0.8 considerado como un valor alto, bueno aceptable para continuar con el análisis de los datos.

3.5 Procedimientos

En procedimiento de investigación se seguirá una serie de procesos y órdenes que tenga forma con una relación funcional con lo cual se interpreta la realidad que se evalúa. La investigación del presente trabajo se realizará con las siguientes fases.

Tabla10 *Fases del proceso de investigación Recursos necesarios*

Fases del proceso de investigación Recursos necesarios	
Fase 1	Recopilación de problemas para tener los objetivos e información necesaria.
Fase 2	Identificar métodos e instrumentos para medición.
Fase 3	Identificar los variables, dimensiones e indicadores
Fase 4	Construir los ítems con cada indicador
Fase 5	Autorización de investigación de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC
Fase 6	Planificación de las actividades de encuesta
Fase 7	Elección de información para el cuestionario
Fase 8	Formato de marco del cuestionario
Fase 9	Realizar encuesta presencial
Fase 10	Obtención de resultas de la encuesta
Fase 11	Interpretación de los resultados con prueba piloto en SPSS con 10 cuestionario
Fase 12	Verificar los resultados con los objetivos esperados

Fase 13	Validación de los datos en SPSS 25 alfa de Cron Bach
Fase 14	Análisis de variables y las hipótesis.

Elaboración: fuente propia.

3.6 Método de análisis de datos

Según Whiting, (2012) Nos indica que los datos en el método de análisis son obtenidos y se procesaran toda la información de manera ordenada y jerarquizada para luego se pueda llegar a una conclusión que permitirá a analizar la investigación. Para nuestra investigación utilizaremos en los análisis software SPSS versión 25 en lo cual obtendremos resultados estadística descriptiva mediante tablas gráficos, y explicaciones.

3.7 Aspectos éticos

Tomando en cuenta el aspecto profesional y recibido a través de nuestra casa de estudio durante el tiempo de preparación académica, la investigación y los principios inculcados en estudios académicos, esta investigación se basa en datos reales para cumplir con la ética profesional. Los datos obtenidos de los colaboradores de Nova Inversiones KFSA SAC son en forma anónima para cuidar su posición ideológica de cada colaborador.

IV. RESULTADOS:

Los análisis que se hacen para obtener los resultados del estudio son con una muestra de 34 colaboradores de la empresa Nova Inversiones KFSA SAC los cuales nos ayuda a obtener datos confiables que se obtuvieron de las encuestas realizadas con 31 cuestionarios, de la variable benchmarking 13 y de gestión administrativa 18 y estos valores obtenidos son tabulados en SPSS 25 el cual da los siguientes resultados que se muestran en los siguientes cuadros y gráficos.

Análisis descriptivo:

Tabla11 *Niveles de Percepción del Benchmarking*

Benchmarking (Agrupada)			
		(f)	(%)
Válido	Regular	21	61,8
	Adecuado	13	38,2
	Total	34	100,0

Fuente elaborado por SPSS 25

Figura1 *Niveles de Percepción del Benchmarking*



Interpretación:

En la tabla 11 y figura 1 se muestra resultados sobre benchmarking en Nova Inversiones KFSa SAC, el 61.76% es “regular” y 38.24% “adecuado”.

Tabla12 *Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Benchmarking*

	<u>Inadecuado</u>		<u>Regular</u>		<u>Adecuado</u>		<u>Muy Adecuado</u>	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Benchmarking Interno			67.65		32.35			
Benchmarking Competitivo	2.94		82.35		14.71			
Benchmarking Funcional	5.88		50		44.12			

elaborado por SPSS 25

Fuente

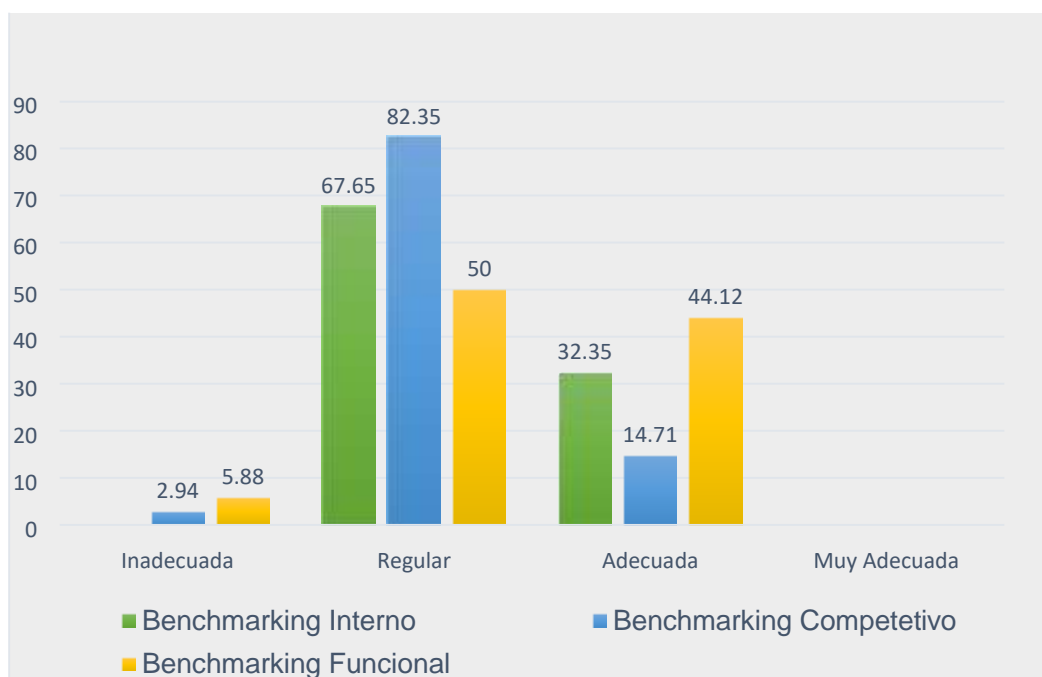


Figura2 Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Benchmarking

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 2 se muestra resultados con respecto al benchmarking interno, el 67.65% es “regular” y 32.35% “adecuado”. Asimismo, en lo que respecta al benchmarking competitivo, el 2.94% es “inadecuado”, 82.35% “regular” y 14.71% “adecuado”. Igualmente, en lo que respecta al benchmarking funcional, el 5,88% “inadecuado”, 50,00% “regular” y 44,12% “adecuado”.

Tabla13 Niveles de Percepción de la Gestión Administrativa

Gestión Administrativa (Agrupada)			
		(f)	(%)
Válido	Débil	6	17,6
	Fuerte	28	82,4
Total		34	100,0

Fuente elaborado por SPSS 25

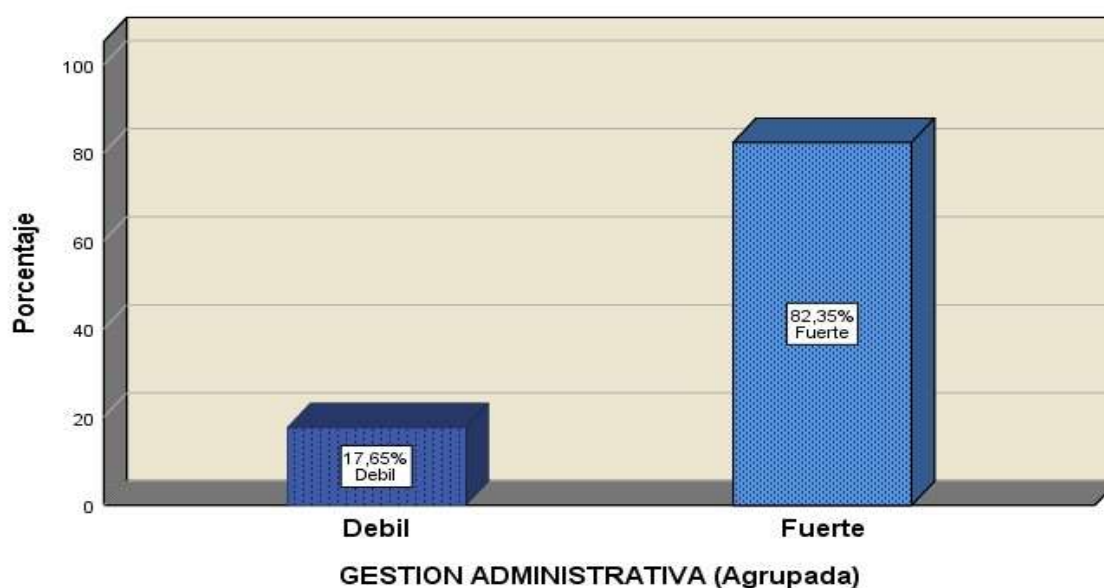


Figura3 Niveles de Percepción de la Gestión Administrativa.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 3 se muestra resultados sobre gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, el 17,65% es “Débil” y 82,35% “fuerte”.

Tabla14 Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa.

	Muy Débil		Débil		Fuerte		Muy Fuerte	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Planificación			14	41.2	20	58.8		
Organización			11	32.4	23	67.6		
Dirección			8	23.53	26	76.47		
Control			5	14.71	29	85.29		

Fuente elaborado por SPSS 25

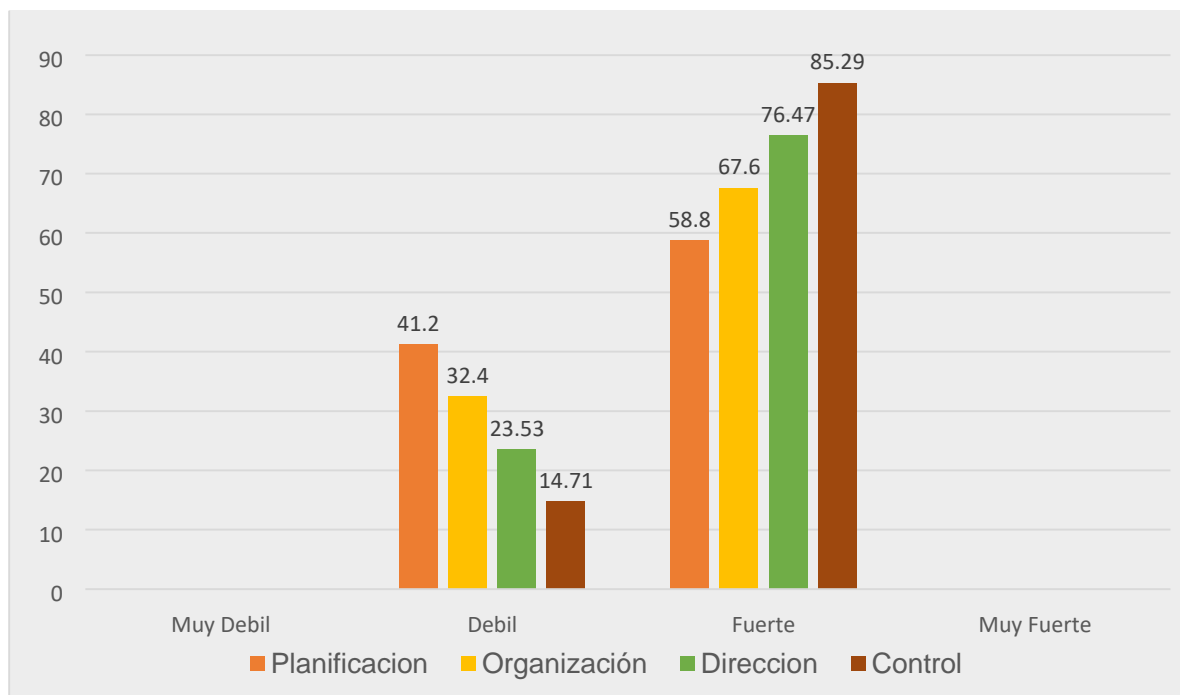


Figura4 Niveles Percibidos en las Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa.

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 4 de acuerdo a las respuestas de los encuestados se ha identificado que el 41,18% es “Débil” y 58,82% “fuerte” en lo que respecta a la planificación. Asimismo, en lo que respecta a la organización el 32,35% “Débil” y 67,65% “fuerte”, seguido por un 23,53% “Débil” y 76,47% “fuerte” en lo que respecta a la dirección. Además, en lo que respecta al control, el 14,71% “Débil” y 85,29% “fuerte”.

Tabla15 Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GestiónAdministrativa	,098	34	,200*	,975	34	,602
Benchmarking	,189	34	,004	,963	34	,292
BMFuncional	,183	34	,005	,934	34	,040
BMcompetitivo	,173	34	,012	,906	34	,006
BmInterno	,125	34	,199	,959	34	,223

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente elaborado por SPSS 25

Para el presente caso se considerará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que tiene menos de 50 grados de libertad.

Tabla16 *prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

Ítem	Sig. obtenida	Normalidad	Interpretación
Gestión Administrativa	0.602>0.05	Se considera normal	Ítem sin puntos atípicos
Benchmarking	0.298>0.05	Se considera normal	Ítem sin puntos atípicos
Benchmarking Funcional	0.040<0.05	Se considera no normal	Ítem con puntos atípicos
Benchmarking Competitivo	0.006<0.05	Se considera no normal	Ítem con puntos atípicos
Benchmarking Interno	0.223>0.05	Se considera normal	Ítem sin puntos atípicos

Elaboración: fuente propia.

Para el análisis correlacional tanto de las variables principales como de sus dimensiones se utilizará el coeficiente de Spearman (Rho).

Análisis de correlación entre el Benchmarking y la Gestión Administrativa. Ho: No existe relación significativa del benchmarking con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

H₁: Existe relación significativa del benchmarking con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Tabla17 *Resultados de la prueba Rho de Spearman*

Correlaciones			
		Benchmarking	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,584**
			,000

N	34	34
Gestión Administrativa Coeficiente de correlación	,584**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.
N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaborado por SPSS 25

Interpretación

Debido a que el nivel de Sig. es $0.000 < 0.05$ se rechaza la H_0 : y se comprueba que existe relación significativa entre las variables Benchmarking y Gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $0.584 > 0.5$ se considera que existe una correlación directa fuerte entre las dos variables según la siguiente tabla de rangos de valores.

Tabla18 Nivel de correlación rho Spearman

Coeficiente obtenido	Nivel de correlación
[0, 0.10}	Inexistente
[0.11, 0.29}	Débil
[0.3, 0.5}	Moderada
[0.51, 1}	Fuerte

Fuente elaborado

Análisis de correlación entre el benchmarking interno y la gestión administrativa

H₀: No existe relación significativa del benchmarking interno con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

H₁: Existe relación significativa del benchmarking interno con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Tabla19 Resultados del análisis de la prueba Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Benchmarking Interno	Gestión Administrativa
Benchmarking Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	34	34
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaborado por SPSS 25

Interpretación

Debido a que el nivel de Sig. es $0.007 < 0.05$ se rechaza la H_0 : y se comprueba que existe relación significativa entre la dimensión benchmarking interno y la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $0.451 > 0.3$ se considera que existe una correlación directa moderada entre las dos variables.

Análisis de correlación entre la dimensión de benchmarking competitivo y gestión administrativa.

H₀: No existe relación significativa del benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

H₁: Existe relación significativa del benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Tabla20 Resultados del análisis de prueba de correlación de Rho de Spearman

Correlaciones			
Rho de Spearman		Benchmarking Competitivo	Gestión Administrativa
Benchmarking Competitivo	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	34	34

Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaborado por SPSS 25

Interpretación

Debido a que el nivel de Sig. es $0.005 < 0.05$ se rechaza la H_0 : y se comprueba que existe relación significativa entre la dimensión benchmarking competitivo y la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $0.469 > 0.3$ se considera que existe una correlación directa moderada entre las dos variables.

Análisis de correlación entre el Benchmarking Funcional y la Gestión Administrativa.

H_0 : No existe relación significativa del benchmarking Funcional con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

H_1 : Existe relación significativa del benchmarking Funcional con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Tabla21 *Resultados del análisis de la prueba de correlación de Rho de Spearman*

Correlaciones			
		Benchmarking Funcional	Gestión Administrativa
Rho de Spearman Benchmarking Funcional	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	34	34
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente elaborado por SPSS 25

Interpretación

Debido a que el nivel de Sig. es $0.004 < 0.05$ se rechaza la H_0 : y se comprueba que existe relación significativa entre las variables Benchmarking y Gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.

Analizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $0.487 > 0.3$ se considera que existe una correlación directa moderada entre los variables.

V. DISCUSIÓN:

En este estudio se realizó la prueba de hipótesis general, si existe una relación entre benchmarking y gestión administrativa en la empresa nova inversiones KFSA SAC. Esta se corrobora según el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($\rho=0,584$), además nos muestra un nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$) esto significa que, si existe una correlación fuerte, positiva entre las dos variables benchmarking y gestión administrativa, se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Esto está respaldado por los hallazgos de la investigación de los autores: Según Hurtado(2019) con respecto a los resultados obtenidos del investigador obtuvo una correlación entre las dos variables que es benchmarking y gestión administrativa. Por otro lado, Maslucán, C. (2016), cuya investigación fue descriptivo correlacional donde involucro a 68 trabajadores donde concluyo que el 75% de los ejecutivos era terrible y para ello era urgente encontrar gestión administrativa para mejorar el desempeño de los empleadores.

Cruz (2019) en su tesis encontró donde existe una correlación importante entre el benchmarking y la competitividad en donde recomienda mejorar el procedimiento de la organización para así poder lograr una mejor competitividad en el mercado. Así mismo Cárdenas (2018) también en su investigación de Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en donde se estudió nivel descriptivocorrelacional y se concluyó que si existe una relación proporcional de 0.323 rho Spearman donde se puede ver una relación positiva.

Castillo y Peña (2018) nos señala en su trabajo de tesis que concluyeron que si se relacionan benchmarking para la optimización del liderazgo empresarial.

Según Loayza & Pila (2009) en su tesis “Gestión Administrativa para el Desarrollo del Turismo donde se realizó en poblador de Pisac por los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco”. Que tuvieron como objetivo general identificar las principales características de la administración y la metodología de investigación fue descriptivo de correlación transversal.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se señala que existe una relación moderada entre las dimensiones de benchmarking interno y gestión administrativo en Nova Inversiones KFSA SAC Cusco,2021. De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman de 0.451, podemos entender que existe una correlación directa moderada entre las variables, si el nivel de significancia es 0.007 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se reemplaza la hipótesis alternativa. según el grado de correlación existe relación significativa entre la dimensión benchmarking interno y la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. El resultado se asemeja a los de Hurtado, (2019) Quien tuvo como objetivo ver la relación del benchmarking y gestión administrativa.

En cuanto a la hipótesis 2 señala que existe una relación significativa entre la dimensión benchmarking competitivo y gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC Cusco,2021. De los resultados del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.469$, mayor que 0.3, además, el nivel de significancia es 0.005, menor que 0.05. Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. El grado de correlación es una relación bastante positiva entre dimensiones de benchmarking competitivo y gestión administrativo en Nova Inversiones KFSA SAC Cusco, 2021.Dicho hallazgo se asemeja a los de Hurtado, (2019) quien tuvo como objetivo ver la relación del benchmarking y gestión administrativa.

En cuanto a la hipótesis específica 3 se señala que existe una relación significativa entre la dimensión de benchmarking funcional y gestión administrativa en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC Cusco,2021. Una vez que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.487$, es mayor que 0.03, el nivel de significancia verdadero es 0.004 menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se encontró que el grado de correlación fue moderadamente positivo entre dimensiones de benchmarking funcional y gestión administrativa en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC Cusco, 2021.Se asemejan

a los resultados de Hurtado, (2019) quien tuvo como objetivo ver la relación del benchmarking y gestión administrativa.

VI. CONCLUSIÓN:

Para conclusiones se mostrarán los objetivos planteados y las hipótesis del estudio en el cual señalamos.

Primero. Se determinó, si existe el grado de relación del benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. De igual forma, se verificó la hipótesis general cuando se obtuvo un Rho de Spearman que fue 0.469 mayor a 0.3 y la significancia bilateral fue 0.000 menor a 0.05, ya que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y se comprueba que si hay una correlación alta.

Segundo. Se determinó, si existe el nivel de relación del benchmarking interno con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. De manera similar, la hipótesis específica 1, Rho Spearman del adquirido es 0.451, mayor que 0.3, se verificó el nivel Sig. 0.007 es menor que 0.05 por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y también existe una correlación directa moderada entre las dos variables.

Tercero. Se determinó, si existe el nivel de relación del benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021 De manera similar, la hipótesis específica 2, Rho del Spearman adquirido es 0.469, mayor que 0.3, se verifica el nivel Sig. es 0.005 menor a 0.05, aceptamos la hipótesis alternativa y también existe una correlación moderada entre las dos variables.

Cuarto. Se determinó, si existe el nivel de relación del benchmarking funcional con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021. Asimismo, se verificó la hipótesis específica 3, y la rho Spearman obtenido fue 0.487, mayor que 0.3, nivel Sig. 0.004 es menor que 0.05, y aceptamos la hipótesis alternativa y también existe una correlación moderada entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES:

Proponemos los siguientes recomendaciones o sugerencias al gerente y parte administrativo de la empresa investigado para luego pueda ejecutarlo.

Primero: Según los estudios obtenidos en la empresa Nova Inversiones KFSA SAC tenemos la oportunidad de aplicar en su organización sobre benchmarking con relación con gestión administrativa según sus procesos administrativos para mejorar en todas sus actividades como es planeación, dirección, organización y control y poder garantizar los procesos de las actividades de la empresa.

Segundo: Se recomienda a Nova Inversiones KFSA SAC seguir aplicando benchmarking interno siempre tomando en cuenta gestión administrativa así mejorar todos sus procesos administrativos de sus colaboradores de cada área para lograr sus objetivos y metas.

Tercera: Los responsables de dirigir la empresa Nova Inversiones KFSA SAC deberán seguir realizando benchmarking competitivo con gestión administrativa para mejorar las actividades que se realizan dentro de la organización, poder comparar con otras empresas del sector y buscar mejorar en cada aspecto, debilidades que se presentan en corto plazo, mediano y largo plazo la empresa Nova Inversiones KFSA SAC.

Cuarto: Nova Inversiones KFSA SAC debe seguir realizando capacitaciones continuas con todos los colaboradores de la empresa sobre benchmarking funcional siempre relacionando con gestión administrativa buscando comparaciones no solo de empresas del sector sino también de otros, para poder observar los éxitos de estas frente a la nuestra, y también si se puede lograr en Nova Inversiones KFSA SAC.

VIII. REFERENCIAS:

- Aceituno, C. (2020). *Trucos y Secretos de la Práxis Cuantitativa*. Cusco: Recursos para la Investigación.
- Amaya, O. M. (2018). *“El Benchmarkin y su Relacion con las Ventas en la Empresa de Transporte Gallardo S.A.C San Martin de Porres*.
- Arizaga, S. (2016). *En su investigación de maestría “El nuevo enfoque de Gestión administrativa en el Hospital San Rafael de Tunja*. Colombia .
- Behar, R. D. (2008). *Metodología y la Investigacion*. Shalon.
- Betet, J. P. (2020). *Gestion Administrativa*. Independently Published, 2020.
- Cárdenas, E. (2018). *En su tesis titulada Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV*. Lima. Carvajal, R. L. (2019). *Metodología de la Investigacion*. Colombia: Poemia.
- Casco, R. a., Garrido, R. R., & Moran, C. E. (2017). “La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial”. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Castillo, S., & Peña, E. (2018). *Propuesta de benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de San Ignacio, provincia San Ignacio (Tesis de Maestría Gestión Pública)*. departamento Cajamarca: Recuperada de <http://repositorio.ucv>.
- Corcuera, L. (2016). *En la tesis maestría “Gestión Administrativa y la calidad de servicio al cliente, en la farmacia del Hospital II de Trujillo”*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Trujillo.
- Cruz, H. (2019). *Benchmarking y competitividad en las tiendas Coolbox de la zona top de Lima*. Lima.
- Estrada, S. A. (2017). *Control Interno y Gestion Administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate*. Cusco.
- Gamboa, P. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>.
- Gisbert, V., & Raissouni, O. (2015). Benchmarking, Herramienta de Control de Calidad y Mejora Continua. *Area de innovacion y desarrollo*, 217-233.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Gurutze, I. C., & Ochoa, L. C. (2005). Una revision teorica de la herramienta.
- Hernández, C., & Cano, M. (2017). La importancia del Benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. *Instituto de investigaciones y estudios superiores de las ciencias administrativas*, 31-42.
- Hernández, S. R., & Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa. *RUDICS*.
- Hernandez, S. R., Hernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/ I nteramericana Editores S.A.
- Huallpa, L. V. (2016). *Gestion Administrativa de la Empresa MARASAL S.A*. Cusco.
- Hurtado, P. K. (2019). *Benchmarking y Gestion Administrativa en la Facultad de Tecnologia Medica de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Lima.
- Martínez, V. (2002). *Diagnostico administrativo*. Mexico: Trillas S.A.

- Marum, E., Rosario, V., Robles, L., & Sandoval, A. (2016). *El Benchmarking como instrumento para la comparación y mejora de la calidad de programas educativos en Mexico* . Mexico.
- Maslucán, C. (2016). *En su tesis de maestría, "La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato", Universidad Técnica de Ambato, Ambato*. Ecuador.
- Mendoza, Z. W., García, P. T., Delgado, C. M., & Barreiro, C. I. (2018). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público. Dominio de las ciencias*.
- Miraya, G. H. (2020). *Planeamiento Estratégico y Gestión Administrativa en los Centros Emergencia Mujer Comisaria – San Juan de Lurigancho* . Lima.
- Moreno, P. D. (2018). *"Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas"*. Tarapoto- Peru.
- Ramirez, e. a. (2017). *la gestión administrativa en el desarrollo empresarial*.
- Salas, A. (2016). *"La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martin"*. San Martin.
- Sánchez, G. (2019). *Que es el Benchmarking*. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/Benchmarking-3/> .
- Thompson, M. (2015). *Definición de gestión administrativa* . 18va.
- Tomaya, t. M. (2006). *Diccionario de la Investigacion Cientifica*. Colombia: Muriega.
- Whiting, B. (2012). *Data Analysis: Techniques and Methods*. Obtenido de
<https://study.com/academy/lesson/data-analysis-techniques-methods.html>

Anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA Y MEDICION
Benchmarking	"El benchmarking es considerado como un proceso de evaluación de productos, servicios y procesos entre organizaciones, mediante el cual, una de ellas analiza cómo otra realiza una función específica para igualarla o mejorarla. La aplicación de esta técnica permite a las organizaciones alcanzar mayor calidad en sus productos, servicios y procesos, a partir de la cooperación, colaboración y el intercambio de información. Su objetivo es corregir errores e identificar oportunidades, para aprender a solucionar problemas y tomar decisiones según los patrones de los líderes; por lo tanto, la calidad en el servicio es una de sus aplicaciones (Coldling, 2000)". (Hernández & Cano, 2017)	Para medir el benchmarking utilizaremos tres dimensiones y 8 ítems.	Benchmarking interno	Información interna	Ordinal Likert
				Prácticas comerciales internas	
				Estándares de desarrollo interno	
			Benchmarking competitivo	Información específica	
				Posicionamiento	
				Percepción externa	
Benchmarking funcional	Identificación de productos				
	Identificación de servicios				
Gestión de administración	"La gestión administrativa es el grupo de acciones que desempeña el administrador por medio de las etapas del desarrollo administrativo que son: la planeación, organización, dirección y control con el fin de conseguir los objetivos establecidos. (p.3)." (Luna, 2014)	Para medir la gestión de calidad utilizaremos las cuatro dimensiones y 18 ítems.	Planeación	Los objetivos Los procedimientos Las políticas Los programas	Ordinal Likert
			Organización	Departamentalización Equipos de trabajo Responsabilidad Eficiencia Eficacia	
			Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Supervisión Toma de decisiones	

			Control	Medición de resultados Comparación de desempeño Estándares de calidad Valorara resultados	
--	--	--	---------	---	--

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: Cuestionario Benchmarking y Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021

Instructivo: Estimado señor(a)

Sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma anónima por ello se le pide amablemente responder con sinceridad, lea detenidamente cada pregunta cada uno cuenta con 5 posibles respuestas. Conteste a las preguntas por favor marcando con una "X". 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A Veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la información interna es indispensable para mejorar la gestión empresarial?					
2	¿Considera que la empresa NOVA INVERSIONES KFSA SAC tiene información interna clara para mejorar algunas prácticas de empresa?					
3	¿Considera usted que la empresa necesita mejorar sus prácticas comerciales internas?					
4	¿Considera que la empresa se preocupa por llevar una adecuada práctica comercial interna?					
5	¿Consideras oportuna la evaluación estándares desarrollo interno de la empresa?					
6	¿Considera que la empresa revisa los factores externos e internos que puedan afectar a los estándares desarrollo interno?					
7	¿Considera que la empresa tiene Ventajas competitivas sobre otras empresas?					
8	¿Considera que existe calidad de equipo entre los colaboradores de la empresa?					
9	¿Considera que la rentabilidad existe en la empresa?					
10	¿Consideras que se hace comparación de actividades con otras empresas?					
11	¿Considera que la empresa NOVA INVERSIONES KFSA SAC tiene una identificación del problema para subsanar?					
12	¿Considera que los encargados de la empresa identifican sus problemas en cada departamento?					
13	¿Considera que la empresa identifica su servicio según sus actividades?					
14	¿Está de acuerdo usted con los objetivos planificados por la gestión administrativa?					
15	¿Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la empresa servicio en Nova Inversiones KFSA SAC?					
16	¿Está de acuerdo usted con las políticas de la empresa servicio en Nova Inversiones KFSA SAC?					
17	¿Está de acuerdo usted con los programas que presenta la empresa servicio en Nova Inversiones KFSA SAC?					
18	¿Considera usted que es adecuada las departamentalizaciones la empresa servicio en Nova Inversiones KFSA SAC?					
19	¿Considera usted que los equipos de trabajo son importantes en el proceso administrativo?					
20	¿Cree usted que su jefe muestra autoridad y responsabilidad al momento de desarrollar las actividades administrativas?					

21	¿Considera usted que los procesos administrativos efectuados por la empresa muestran eficiencia?						
22	¿Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la empresa muestran eficacia?						
23	¿Cree usted que el gerente de la empresa actúa con liderazgo en cuanto a la gestión administrativa?						
24	¿Cree usted que la comunicación es clara y precisa al momento de las actividades realizadas en la empresa?						
25	¿Considera usted que la motivación a los trabajadores es importante para un buen desempeño laboral?						
26	¿Considera usted que el administrador efectuó un plan de supervisión para evaluar a los trabajadores?						
27	¿Considera usted que la toma de decisiones es importante en la empresa?						
28	¿Considera usted que los procesos implantados responden a los estándares de calidad de la empresa?						
29	¿Cree usted que la medición de los resultados en la empresa es correcta?						
30	¿Considera usted que el valor de los resultados es importante en el proceso administrativo?						
31	¿Considera usted que la comparación de resultados cumple con los estándares de calidad?						

Fuente: elaboración propia.

**Anexo3: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que Mide:
“Benchmarking y Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC,
Cusco 2021.”**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Presente. -

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Administración de la UCV, en la filial Callao, promoción 2021 II, requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Título de Licenciadas en Administración.

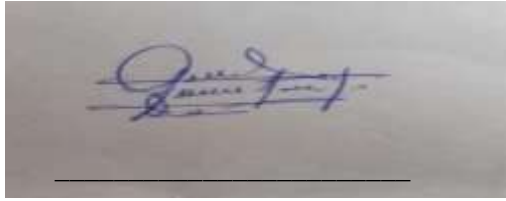
El título de nuestro proyecto de investigación es: **Benchmarking y Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.**, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en nuestra investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

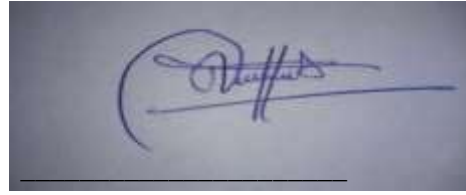
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Erika Liz Cusi Huamán'. Below the signature is a horizontal line.

Firma
Cusi Huamán Liz Erika
D.N.I: 44813163

A handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Roger Huamán Ayque'. Below the signature is a horizontal line.

Firma
Huamán Ayque Roger
D.N. I:47439894

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Benchmarking y Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V₁: BENCHMARKING							
	DIMENSIÓN 1: BENCHMARKING INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
	INFORMACIÓN INTERNA							
1	Considera usted que la información interna es indispensable para mejorar la gestión empresarial.	X		x		x		
2	Considera que la empresa NOVA INVERSIONES KFSA SAC tiene información interna clara para mejorar algunas prácticas de empresa.	X		x		x		
	PRÁCTICAS COMERCIALES INTERNAS							
3	Considera usted que la empresa necesita mejorar sus prácticas comerciales internas.	X		x		x		
4	Considera que la empresa se preocupa por llevar una adecuada práctica comercial interna.	X		x		x		
	ESTÁNDARES DESARROLLO INTERNO							
5	Consideras oportuna la evaluación estándares desarrollo interno de la empresa.	X		x		x		
6	Considera que la empresa revisa los factores externos e internos que puedan afectar a los estándares desarrollo interno.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: BENCHMARKING COMPETITIVO							

	VENTAJAS COMPETITIVAS							
--	------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

7	Considera que la empresa tiene Ventajas competitivas sobre otras empresas.	X		x		x		
8	Considera que existe calidad de equipo entre los colaboradores de la empresa.	X		x		x		
	RENTABILIDAD							
9	Considera que la rentabilidad existe en la empresa.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 3: BENCHMARKING FUNCIONAL							
	COMPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES							
10	Consideras que se hace comparación de actividades con otras empresas.	X		x		x		
	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA							
11	Considera que la empresa NOVA INVERSIONES KFSA SAC tiene una identificación del problema para subsanar.	X		x		x		
12	Considera que los encargados de la empresa identifican sus problemas en cada departamento.	X		x		x		
	IDENTIFICACIÓN DE SERVICIO							
13	Considera que la empresa identifica su servicio según sus actividades.	X		x		x		
	V₂ : GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
	LOS OBJETIVOS							
1	Está de acuerdo usted con los objetivos planificados por la gestión administrativa.	X		x		x		
	LOS PROCEDIMIENTOS							

2	Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la empresa servicio en Nova Inversiones KFSa SAC.	X		x		x	
	LAS POLÍTICAS						
3	Está de acuerdo usted con las políticas de la empresa servicio en Nova Inversiones KFSa SAC.	X		x		x	
	LOS PROGRAMAS						
4	Está de acuerdo usted con los programas que presenta la empresa servicio en Nova Inversiones KFSa SAC.	X		x		x	

	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
	DEPARTAMENTALIZACIÓN						
5	Considera usted que es adecuada las departamentalizaciones la empresa servicio en Nova Inversiones KFSa SAC.	X		x		x	
	EQUIPOS DE TRABAJO						
6	Considera usted que los equipos de trabajo son importantes en el proceso administrativo.	X		x		x	
	AUTORIDAD-RESPONSABILIDAD						
7	Cree usted que su jefe muestra autoridad y responsabilidad al momento de desarrollar las actividades administrativas.	X		x		x	
	EFICIENCIA						
8	Considera usted que los procesos administrativos efectuados por la empresa muestran eficiencia.	X		x		x	
	EFICACIA						
9	Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la empresa muestran eficacia.	X		x		x	
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
	LIDERAZGO						

10	Cree usted que el gerente de la empresa actúa con liderazgo en cuanto a la gestión administrativa.	X		x		x	
	COMUNICACIÓN						
11	Cree usted que la comunicación es clara y precisa al momento de las actividades realizadas en la empresa.	X		x		x	
	MOTIVACIÓN						
12	Considera usted que la motivación a los trabajadores es importante para un buen desempeño laboral.	X		x		x	
	SUPERVISIÓN						
13	Considera usted que el administrador efectuó un plan de supervisión para evaluar a los trabajadores.	X		x		x	
	TOMA DE DECISIONES						
14	Considera usted que la toma de decisiones es importante en la empresa.	X		x		x	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL						
	ESTÁNDARES DE CALIDAD						
15	Considera usted que los procesos implantados responden a los estándares de calidad de la empresa.	X		x		x	
	MEDICIÓN DE RESULTADOS						
16	Cree usted que la medición de los resultados en la empresa es correcta.	X		x		x	
	VALOR DE RESULTADOS						
17	Considera usted que el valor de los resultados es importante en el proceso administrativo.	X		x		x	
	COMPARACIÓN DEL DESEMPEÑO						
18	Considera usted que la comparación de resultados cumple con los estándares de calidad.	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate, Luis Enrique

DNI N.º: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

08 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Administración

Anexo 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Operacionalización de los variables		Tipo y diseño de investigación	Población muestra	Técnica y instrumentos
				v.1	v.2			
	¿En qué medida se relaciona el benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021?	Determinar el grado de relación del benchmarking con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.	Existe relación significativa del benchmarking con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSA SAC, Cusco 2021.	benchmarking	gestión administrativa	Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimentaltransversal	Población: Colaboradores de nova inversiones KFSA SAC en total 34	Variable 1: Benchmarking Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: gestión administrativa: Técnicas:
	Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico	Dimensiones	Dimensiones		Tipo de muestreo:	

Benchmarking y Gestión Administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021	<p>1. ¿En qué medida se relaciona el benchmarking interno con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021?</p>	<p>1. Determinar el nivel de relación del benchmarking interno con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021</p>	<p>1. Existe relación significativa del benchmarking interno con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021.</p>	<p>-Proceso interno - Proceso competitivo - Proceso funcional</p>	<p>-Planeación -Organización -Dirección -control</p>	<p>Tipo de investigación: descriptivo Técnica: Recaudación de datos.</p>	<p>Censal Tamaño de la muestra: 34 colaboradores de nova inversiones KFSAC</p>	<p>Encuesta Instrumento: Cuestionario Estadística a utilizar Descriptiva: - Tablas frecuencia - Gráficos estadísticos - Cálculos estadísticos Como: rbo de spearman, y - prueba de normalidad</p>
	<p>2. ¿En qué medida se relaciona el benchmarking competitivo con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021?</p>	<p>2. Determinar el nivel de relación del benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021</p>	<p>2. Existe relación significativa benchmarking competitivo con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021.</p>					
	<p>3. ¿En qué medida se relaciona el benchmarking funcional con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021?</p>	<p>3. Determinar el nivel de relación del benchmarking funcional con la gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021.</p>	<p>3. Existe relación significativa del benchmarking funcional con gestión administrativa en Nova Inversiones KFSAC, Cusco 2021.</p>					

Fuente: elaboración propia.

Anexo 5: prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ			
1	BENCHMARKING														GESTION ADMINISTRATIVA																															
2	ENCUESTA	D1 INTERNO					D2 COMPETITIV				D3 FUNCIONAL				V1	VID1	VID2	VID3	ENCUESTADOS	D1 PLANIFICACION				D2 ORGANIZACION				D3 DIRECCION				D4 CONTROL				V2	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4						
3	Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13					Items	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
4	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	30	15	6	9	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	11	15	16	12
5	2	3	4	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	35	15	8	12	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	60	13	15	17	15	
6	3	3	3	4	3	5	3	2	3	2	2	2	3	37	21	7	9	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	59	12	16	17	14			
7	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	29	14	7	8	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	58	11	17	16	14				
8	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	33	16	7	10	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	63	11	19	18	15				
9	6	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	35	16	8	11	6	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	51	10	15	15	11				
10	7	2	5	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	32	16	7	9	7	3	3	1	4	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	54	11	14	16	13					
11	8	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	35	17	8	10	8	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	59	13	15	16	15					
12	9	3	5	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	34	18	7	9	9	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	11	14	12	12					
13	10	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	39	17	8	14	10	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	58	11	16	17	14					
14	11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	41	19	9	13	11	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	65	13	19	19	14					
15	12	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	34	14	7	13	12	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	54	12	14	15	13				
16	13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	39	17	9	13	13	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	64	14	18	16	16					
17	14	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1	2	2	33	19	7	7	14	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	61	14	17	17	13						
18	15	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	17	8	12	15	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	57	13	17	15	12						
19	16	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	40	18	9	13	16	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	63	13	18	18	14						
20	17	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	40	18	9	13	17	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	65	15	17	18	15						
21	18	3	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	3	41	18	9	14	18	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	64	15	17	18	14						
22	19	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	41	18	10	13	19	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	58	13	16	15	14						
23	20	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	45	22	9	14	20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	63	14	17	19	13						
24	21	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	39	17	10	12	21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	64	15	18	17	14					
25	22	3	5	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	45	21	9	15	22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	61	12	18	17	14					
26	23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	39	19	8	12	23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	59	13	16	16	14						
27	24	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	40	19	8	13	24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	70	15	20	19	16						
28	25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	36	18	7	11	25	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	60	14	17	16	13						
29	26	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	41	17	10	14	26	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	64	15	18	18	13						
30	27	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	40	19	8	13	27	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	61	13	16	18	14						
31	28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	42	20	8	14	28	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	63	14	18	17	14						
32	29	4	5	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	43	22	9	12	29	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	61	14	17	16	14						
33	30	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	39	19	10	10	30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	62	13	17	18	14					
34	31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	39	17	9	11	31	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	56	12	15	16	13						
35	32	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	33	15	7	11	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	57	12	15	15	15					
36	33	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	35	17	8	10	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	52	10	15	15	12						

Hoja1

Listo



Prueba piloto

spps mod.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V2	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	SUMAV11	SUMAV12	SUMAV13	SUMAV14	SUMAV25
1	30	15	6	9	54	11	15	16	12	2	2	1	2	2
2	35	15	8	12	60	13	15	17	15	2	2	2	2	3
3	37	21	7	9	59	12	16	17	14	2	3	2	2	3
4	29	14	7	8	58	11	17	16	14	2	2	2	1	3
5	33	16	7	10	63	11	19	18	15	2	2	2	2	3
6	35	16	8	11	51	10	15	15	11	2	2	2	2	2
7	32	16	7	9	54	11	14	16	13	2	2	2	2	2
8	35	17	8	10	59	13	15	16	15	2	2	2	2	3
9	34	18	7	9	49	11	14	12	12	2	2	2	2	2
10	39	17	8	14	58	11	16	17	14	2	2	2	3	3
11	41	19	9	13	65	13	19	19	14	3	3	2	3	3
12	34	14	7	13	54	12	14	15	13	2	2	2	3	2
13	39	17	9	13	64	14	18	16	16	2	2	2	3	3
14	33	19	7	7	61	14	17	17	13	2	3	2	1	3
15	37	17	8	12	57	13	17	15	12	2	2	2	2	3
16	40	18	9	13	63	13	18	18	14	3	2	2	3	3
17	40	18	9	13	65	15	17	18	15	3	2	2	3	3
18	41	18	9	14	64	15	17	18	14	3	2	2	3	3
19	41	18	10	13	58	13	16	15	14	3	2	3	3	3
20	45	22	9	14	63	14	17	19	13	3	3	2	3	3
21	39	17	10	12	64	15	18	17	14	2	2	3	2	3
22	45	21	9	15	61	12	18	17	14	3	3	2	3	3
23	39	19	8	12	59	13	16	16	14	2	3	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6: Base de datos para el resultado

spps mod.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	BENCHMARKI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	V1D1	Numérico	8	0	BENCHMARKI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	V1D2	Numérico	8	0	BENCHMARKI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	V1D3	Numérico	8	0	BENCHMARKI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V2	Numérico	8	0	GESTION ADM...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	V2D1	Numérico	8	0	PLANIFICACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	V2D2	Numérico	8	0	ORGANIZACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V2D3	Numérico	8	0	DIRECCION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V2D4	Numérico	8	0	CONTROL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	SUMAV11	Numérico	5	0	BENCHMARKI...	{1, Inadecua...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
11	SUMAV12	Numérico	5	0	BENCHMARKI...	{1, Inadecua...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
12	SUMAV13	Numérico	5	0	BENCHMARKI...	{1, Inadecua...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	SUMAV14	Numérico	5	0	BENCHMARKI...	{1, Inadecua...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SUMAV25	Numérico	5	0	GESTION ADM...	{1, Muy Deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SUMAV26	Numérico	5	0	PLANIFICACIO...	{1, Muy Deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SUMAV27	Numérico	5	0	ORGANIZACIO...	{1, Muy Deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SUMAV28	Numérico	5	0	DIRECCION (A...	{1, Muy Deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMAV29	Numérico	5	0	CONTROL (Agr...	{1, Muy Deb...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7: Carta de Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Autorización para la realización de proyecto de tesis

Se hace de conocimiento a los señores de la **universidad cesar vallejo** campus **LIMA-CALLAO** que los bachilleres **Roger Huamán Ayque** y **Liz Erika Cusi Huamán** estudiantes de la carrera administración de negocios internacionales recurrieron a la empresa comunicándonos el permiso para la realización de su proyecto de tesis que llevará por título "**BENCHMARKING Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN NOVA INVERSIONES KFSa SAC**" con número de RUC **20607465585** la cual fue aceptada y autorizada, por lo que se les brindará las facilidades para la investigación.

Atentamente,

NOVA INVERSIONES KFSa S.A.C.
RUC: 20607465585
Kaha Castellano Castillo
Gerente General

GERENTE GENERAL
Kaha Castellano Castillo
DNI 41624579